

广东科学技术职业学院 2019 年自主招生
旅游管理专业《职业技能》考试大纲
（公开试题）

一、测试目的

本专业技能测试以测试考生的旅游职业意识、职业发展潜能以及能否适应高职旅游教育教学为目的而制定。

二、测试项目

序号	技能测试项目	技能测试要求
1	自我介绍及旅游职业认知	礼貌到位、精神饱满，仪容仪表得体，符合旅游服务规范要求；表现自然，表达清晰，能展现个人的气质与素养；对旅游职业和现代学徒制培养方式有正确认知，认识深刻。
2	景点讲解	能熟练地进行景点讲解，要求：内容正确，重点突出；结构合理，条理清晰；技巧娴熟，生动有感染力；语法正确，表达自然流畅。
3	酒店应变处理	能合理有效处理酒店前厅、客房、餐厅等服务过程中的投诉、突发事件、特殊问题。

三、测试内容

（一）自我介绍与旅游职业认知

包括自我介绍以及对旅游职业认知和高职现代学徒制的认知。

（二）景点讲解

考生自行选择广东省内任一景点进行讲解。

（三）酒店应变处理

能够合理处理酒店前厅、客房、餐厅服务过程中的特殊问题。

四、测试方式及组织

测试采用现场展示、讲解、现场答题等形式。每位考生测试时间 12 分钟，满分 100 分。

五、测试所需设施设备和工具

测试时所用材料、常用工具及设施设备由考点负责准备（景点讲解时讲解是否使用道具可由考生自选和自备）。

六、参考教材

不指定测试教材，考生参考相关教材即可。

旅游管理专业《职业技能》试题及评分标准

一、测试题目

（一）自我介绍及旅游职业认知（时间 4 分钟，分值 30 分）

主要测试考生是否具备较强的旅游职业意识和能否适应现代学徒制培养方式。考生进入考场后向评委作自我介绍，并谈谈对旅游职业和高职现代学徒制培养方式的认知。

（二）景点讲解（时间 5 分钟，分值 50 分）

主要测试考生的景点讲解能力。讲解内容为广东省内的任一**景点**。考生根据事先准备的内容用普通话作现场讲解。

（三）酒店应急问题的处理（时间 3 分钟，分值 20 分）

主要是测试考生处理酒店前厅或餐饮服务过程中应急事件和机智回答客人提出的疑难问题的能力。考生现场抽取一道应急问题的题目，可准备 1 分钟后，开始答题。包括准备时间，共 3 分钟。

二、评分标准

（一）自我介绍及旅游职业认知（时间 4 分钟，分值 30 分）

评分标准：

[好] 24-30 分：礼貌到位，精神饱满，妆容着装得体，符合服务行业规范要求；表现自然，表达清晰、要点正确、给人印象深刻；对旅游职业和现代学徒制培养方式有正确认知，认识深刻。

[较好] 18-24 分：礼貌比较到位，精神比较饱满，妆容着装比较得体，比较符合服务行业规范要求；表现比较自然，表达比较清晰、要点比较正确、给人印象比较深刻；对旅游职业和现代学徒制培养方式有基本正确的认知，认识比较深刻。

[一般] 12-18 分：礼貌基本到位，精神不太饱满，妆容着装基本得体，基

本符合服务行业规范要求；表现不太自然，表达不太清晰、要点不太正确合理、给人印象一般；对旅游职业和现代学徒制培养方式的认知不太正确和深刻。

（二）景点讲解（时间 5 分钟，分值 50 分）

评分标准：

（1）讲解内容，满分 10 分

[好]8.0-10.0 分：健康，完整，准确，重点突出，紧扣主题，与时俱进。

[较好]6.0-8.0 分：比较健康，比较完整，比较准确，重点比较突出，扣主题，与时俱进。

[一般]4.0-6.0 分：基本健康，基本完整，基本准确，基本扣主题。

（2）内容结构，满分 10 分

[好]8.0-10.0 分：结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。

[较好]6.0-8.0 分：结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。

[一般]4.0-6.0 分：结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。

（3）文化内涵，满分 5 分

[好]4.0-5.0 分：文化内涵深厚。

[较好]3.0-4.0 分：文化内涵比较深厚。

[一般]2.0-3.0 分：文化内涵一般。

（4）讲解技巧，满分 5 分

[好]4.0-5.0 分：角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力。

[较好]3.0-4.0 分：角度比较新颖，通俗易懂，比较生动幽默，有较好的感染力、亲和力。

[一般]2.0-3.0 分：角度普通，有一定的感染力、亲和力。

（5）语音语调，满分 10 分

[好]8.0-10.0 分：普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理，肢体语言得体。

[较好]6.0-8.0 分：普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理，肢体语言比较得体。

[一般]4.0-6.0 分：普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理，肢体语言基本得体。

(6) 表达能力，满分 10 分

[好]8.0-10.0 分：口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。

[较好]6.0-8.0 分：口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。

[一般]4.0-6.0 分：口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。

(三) 应急问题的处理（时间 3 分钟，分值 20 分）

时间 3 分钟，2 分 30 秒时考场提示。超时，酌情扣分。

[好]16-20 分：反应敏捷；处理措施正确完善；有切实体会，能力强。

[较好]12-16 分：反应较为敏捷；处理措施比较适当；有一定体会，能力较强。

[一般]8-12 分：反应不太敏捷；处理措施不太适当；体会不深，能力一般。

附件 1：前厅应急问题题库（共 12 题）

1. 客房服务员报告客房的地毯有烫洞时，怎么办？
2. 楼层服务员报：有一客人将浴巾带走，已走大堂结账，怎么办？
3. 饭店规定晚上 11:00 是为访客离店时间，打电话请访客离时，引起客人的不满，怎么办？
4. 公安部门、国家安全部门来店查房时，怎么办？
5. 住客在店生病，要求医生就诊，怎么办？
6. 访客不愿意办理来访登记手续，怎么办？
7. 发生重复卖房，怎么办？
8. 遇到饭店突然停电，怎么办？
9. 客人对酒店服务不满，要求房价打折，怎么办？
10. 客人登记入住时房间尚未清洁，他表示可先入住再清洁，怎么办？
11. 房客要求告之保密房客或重要客人的房号，怎么办？
12. 客人打电话找总经理或部门经理，怎么办？

附件 2：酒店餐饮应急问题题库（共 16 题）

1. 客人来就餐但餐厅已经客满，怎么办？
2. 客人问的菜式，服务员不懂时，怎么办？
3. 用餐的客人急于赶时间，怎么办？
4. 客人因等菜时间太长，要求取消食物时，怎么办？
5. 服务员未听清客人点的菜，上错了菜，客人不要，怎么办？

6. 客人把食物吃完后才投诉，怎么办？
7. 客人点了菜，又因有急事不要了，怎么办？
8. 餐厅即将收档，但还有客人在用餐时，怎么办？
9. 服务过程中不小心打翻托盘，将酒水洒到客人衣服上，怎么办？
10. 两台客人同时需要你服务时，怎么办？
11. 客人喝醉酒时，怎么办？
12. 开餐时，小孩在餐厅乱跑，怎么办？
13. 在为餐厅客人服务工作中出现小差错时，怎么办？
14. 客人用完餐离开台位，再返回说有物品遗失怎么办？
15. 客人怀疑账单是否算对，不愿付账怎么办？
16. 客人损坏餐厅物品怎么办？